

Leitfaden E-Bike-Sharing



mümo
Landkarte



Wichtige Hinweise im Überblick



Bitte entsorge deinen Müll und gebe das Fahrzeug in einem sauberen Zustand zurück



Um die mümo-E-Bikes nutzen zu dürfen, musst du mind. **14 Jahre** alt sein.



Die Person, die die Fahrt bucht, muss auch der Fahrer sein. Eine Übertragung von gebuchten Fahrten auf andere Nutzer ist **nicht** zulässig!

Inhaltsverzeichnis

1 Wichtige Rufnummern und Kontaktdaten.....	1
2 Hygiene-Hinweise „Corona“.....	2
3 Abholung.....	3
4 E-Bike fahren.....	5
5 Während der Buchung.....	7
6 Fahrzeugrückgabe.....	8
7 Gebührenkatalog.....	10
8 Pannen & Unfälle.....	11

**Wir wünschen Dir eine gute und sichere Fahrt!
Viele Grüße
das mümo-Team**

1

Wichtige Rufnummern und Kontaktdaten

24 Stunden-Service für alle Probleme mit der App,
dem Fahrzeug oder bei Unfällen/Pannen:

Tel.: **02419/5788 366**
E-Mail: **support@moqo.de**

Allgemeine Rufnummern im Notfall:

Rettungsdienst 112
Polizei 110

Für weitere Fragen:

www.muemo.bayern
E-Mail: **kontakt@muemo.bayern**

2

Hygiene-Hinweise „Corona“



Husten und Niesen in die
Armbeuge oder ein
Einwegtaschentuch



Mit den Händen nicht in das
Gesicht fassen



Gründliches und regelmäßiges
Händewaschen (unterwegs
desinfizieren)



Mindestabstand einhalten

3 Abholung

Du kannst das Fahrzeug bereits bis zu 15 Minuten vor Reservierungsbeginn kostenlos abholen, wenn das Fahrzeug in dieser Zeit von keinem anderen Nutzer reserviert ist.

1. Schadenskontrolle

Kontrolliere das Fahrzeug vor Beginn der Fahrt immer auf Schäden und gleiche diese mit Hilfe der App mit den bereits gemeldeten Schäden ab. Eine nicht erfolgte Schadenskontrolle kann für dich zu zusätzlichen Gebühren führen. Falls du einen neuen Schaden am Fahrzeug entdeckst, melde diesen vor Fahrtantritt mithilfe der App oder der Hotline unter 02419/5788 366.

2. Sauberkeit

Bitte gib die Sauberkeit des Fahrzeugs in der App an. Sollte das Fahrzeug stark verschmutzt sein, kontaktiere bitte umgehend den Kundenservice unter 02419/5788 366.

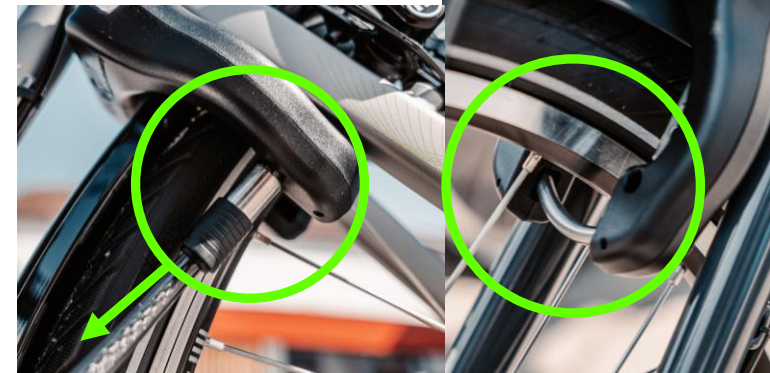
3. Ladekabel abstecken

Nach Entfernen das Ladekabel zur Seite legen um Unfälle oder Beschädigungen zu vermeiden.



4. E-Bike entsperren

Nach Buchung der E-Bikes können diese über die MOQO-App entsperrt werden. Dabei öffnet sich der Riegel am Hinterrad automatisch und der zusätzliche Diebstahlschutz kann entfernt werden.



4 E-Bike fahren

Anzeige: Geschwindigkeit, Akkustand und Modus



Elektrische Unterstützung regeln
(Wechsel zwischen Modi)

An- und Ausschalten

Licht an- und ausschalten



Manuelle Gangschaltung

5

Während der Buchung

1. Verlängerung der Buchung

Wenn Du das Fahrzeug länger als ursprünglich geplant nutzen möchtest, kannst du – sofern keine nachfolgende Buchung betroffen ist – deine Buchung mit Hilfe der App verlängern. Du zahlst dann die Nutzung wie gewohnt entsprechend unserer Tarifordnung.

2. Verspätete Rückgabe

Falls du das Fahrzeug nicht rechtzeitig zurückgeben kannst und eine Verlängerung der Buchung aufgrund folgender Buchungen anderer Nutzer nicht möglich ist, kontaktiere bitte so bald wie möglich den Kundenservice unter 02419/5788 366. Falls dadurch nachfolgende Buchungen betroffen sind, wird eine Gebühr lt. Preistabelle erhoben.

3. Vorzeitige Rückgabe

Wenn Du das Fahrzeug früher als geplant zurückgeben magst, kannst du die Buchung wie gewohnt beenden. Der Preis wird jedoch für den vollen Mietzeitraum fällig.

4. Zwischenstopp

Auch wenn man mit E-Bikes unterwegs ist – jeder braucht mal eine Pause. Um die Bikes in dieser Zeit vor Diebstählen zu schützen aktiviere in der App den Button „Zwischenstopp“ – der Riegel am Hinterrad schließt sich wieder automatisch. Bei deiner Rückkehr einfach wieder entriegeln und es kann weitergehen!

6

Fahrzeug-Rückgabe

1. Sharing-Standort

Da es sich bei mümo um ein stationsgebundenes Sharing-Angebot handelt, können die Fahrzeuge immer nur am gleichen Standort zurückgegeben werden.

2. Laden der E-Bikes

Bitte schließ das Fahrzeug nach deiner Fahrt immer mit dem Ladekabel an der dafür reservierten Lademöglichkeit am Sharing-Parkplatz an!

3. E-Bike ausschalten

Bitte schalte nach Abstellen des E-Bikes die Elektronik aus. Der Ausschaltknopf befindet sich unterhalb des Displays, welches mittig am Lenker platziert ist.

4. Diebstahlschutz

Befestige das Sicherheitskabel am Schloss am Hinterrad.



4. Fahrzeug verriegeln

Wenn du die vorherigen Schritte erfüllt hast, kannst du das E-Bike in der MOQO-App zurückgeben. Anschließend schließt sich der Riegel am Hinterrad automatisch.

Das war's auch schon. Wir hoffen, du hattest viel Spaß!



Außerordentliche Rückgabe

Sollte auch nach mehrmaligen Versuchen und Kontrollieren der Anforderung für die Fahrzeug-Rückgabe eine Fehlermeldung erscheinen kann die Option „Fahrzeug trotzdem zurückgeben“ angewandt werden. Hierbei wird die Buchung beendet, auch wenn eine oder mehrere Anforderungen nicht erfüllt sind. Anschließend erscheint ein Freitextfeld, indem beschrieben werden muss, warum das Fahrzeug nicht ordentlich zurückgeben werden konnte inkl. Fotos. Das Fahrzeug wird anschließend automatisch für weitere Buchungen gesperrt, da davon ausgegangen wird, dass ein schwerwiegender Fehler aufgetreten ist.

7 Gebührenkatalog

Stornierung bzw. Verkürzung bis 2 Stunden vor Buchungsbeginn	kostenlos
Stornierung bzw. Verkürzung weniger als 2 Stunden vor Buchungsbeginn	3,00 EUR pauschal
Stornierung nach Buchungsbeginn bzw. Nichterscheinen	100% des Zeittarifs
Verspätete Rückgabe, wenn eine nachfolgende Buchung betroffen ist (ab 5 Min.)	10,00 EUR + Nutzungsgebühr
Pfand Hinterlegung für die Ausstellung einer persönliche RFID-Karte	5,00 EUR
Technikereinsatz (pro Stunde)	70 EUR pro Stunde
Sonderreinigung	400 EUR
Rauchen im Fahrzeug	100,00 EUR
Nichtordnungsgemäße Fahrzeugrückgabe (z.B. Fahrzeug nicht an Ladesäule angeschlossen)	35,00 EUR
Verlust, Beschädigung, Ersatz der Ladekarte oder Tankkarte	25,00 EUR
Vertragswidrige Verwendung der Ladekarte oder Tankkarte	50,00 EUR
Verlust, Beschädigung, Ersatz des Fahrzeugschlüssels	400,00 EUR
Schadenspauschale, falls Verursacher aufgrund einer nicht durchgeführten Schadenskontrolle vor Fahrtbeginn nicht ermittelt werden kann	350,00 EUR
Bearbeitungspauschale bei Unfällen und selbstverursachten Schäden	25,00 EUR
Überlassung an Nichtberechtigte und Fahren ohne Führerschein	500,00 EUR
Lastschrift konnte nicht eingelöst werden	15,00 EUR
Mahngebühren je Mahnung	2,50 EUR
Bearbeitung von Bußgeld und Ordnungswidrigkeiten	25,00 EUR
Kundendetailrecherche (unterlassene Information)	25,00 EUR

¹ inkl. der aktuell in der Bundesrepublik Deutschland geltenden Mehrwertsteuer

Pannen & Unfälle

1. Achte auf deine eigene Sicherheit!
2. Ruf, falls notwendig, den Rettungsdienst (112) und leiste erste Hilfe.
3. **Benachrichtige in jedem Fall (auch bei Unfällen mit geringen Schäden) die Polizei (110) und den Kundenservice (02419/5788 366).** Gib ohne Rücksprache mit dem Kundenservice kein Schuldgeständnis ab.
4. Dokumentiere den Unfall mittels der bereitgestellten Unfallprotokolle und wenn möglich mit Fotos. Notiere die Namen und Anschriften aller Unfallbeteiligten, eventueller Zeugen sowie die Kennzeichen der beteiligten Fahrzeuge.
5. Für die weitere Abwicklung leite bitte unverzüglich das polizeiliche Aktenzeichen und das Unfallprotokoll an den

landmobile e.V.
Postfach 216
83089 Bad Endorf

weiter oder sende es per Mail an
kontakt@muemo.bayern

